

Segmento: *Industria de servicios*

Actividad: *Ventas y Productividad*

El siguiente caso estudia un corporativo de la **Industria de Servicios Triple Play** que buscaba incrementar sus ventas y aumentar la productividad de visitas del personal técnico.

La problemática a resolver residía en eliminar la **dificultad de supervisión** y **pérdida de tiempo** del Personal en la Calle así como la **obtención de información real y confiable** de las actividades ejecutadas en campo.

Situación inicial

Técnicos	
Promedio de visitas diarias	11
Costo promedio por visita	\$61.00

Información adicional	
Clientes piratas en región 1 <i>estimados</i>	16% (2,481)
Pérdida mensual	\$682,275 (\$275/mes por cliente)

Vendedores	
Contratos al mes por vendedor	53
Ventas promedio al mes	\$14,575 (\$275 promedio X 53)
Prospectos visitados diariamente	10

¿Qué se hizo?

Técnicos

1. Se rastreó con los celulares la operación de un día normal, para poder analizar el comportamiento del Personal En la Calle.
2. Se detectaron vicios de operación y tiempos improductivos.
3. Se generó una métrica mínima de visitas diarias en relación al potencial de visitas.

Vendedores

1. Se pidió registrar a los nuevos prospectos y se detectó un potencial de prospección de 30 clientes por vendedor.
2. Se reordenaron las carteras de clientes con reglas de negocio.
3. Se actualizaron las políticas de ventas.

Resultados Técnicos

- Clientes piratas detectados con Mapcel: 15%
- Visitas adicionales realizadas por técnico: 2
- Ahorros por técnico al mes: \$3,050 (\$61 x 2 x 25 días)

Resultados Vendedores

- La venta se incrementó en 75% (\$10,931 adicional al mes por vendedor).

Tabla Resumen

Concepto	Sólo región 1	\$ (mxn)
Ahorros costos técnicos al mes	(Técnicos) 83	\$253,150.00
Incremento en ventas	(vendedores) 127	\$1'383,237.00
Ingresos por piratería encontrada	15%	\$102,341.00
Utilidad bruta mensual adicional		\$1'743,728.00
Costo de Telcel +  mensual por 210 personas (sin iva)		\$179,550.00
Utilidad neta “mensual adicional” para empresa con el proyecto		\$1'564,178.00